アジレントのサポートサービス

提携サポートサービス

お客様の効率を最大限に引き上げるための
ツールとサポート

アジレントをパートナーにすると、以下のサポートが保証され、お客様の社内サポートチームは分析機器を適切に管理できるようになります。

- 電話サポートと故障診断
- サービスエンジニアのレベル認証
- 万一の場合のエスカレーションプロセス
- オンサイトでの優先対応
- 優先的な部品確保
- サービスノートとその他の技術的サポートツール

社内のサポートチームが必要とするパーフェクトソリューション

社内のサポートチームは、お客様の分析を熟知しており、分析チームと密接に連携しています。しかし、それがいつも十分とは限りません。サポートチームは、新しい情報や知識が必要であったり、または信頼できるエスカレーションプロセスが必要になることがあります。通常、このような情報やサポートを入手することは困難です。

アジレントは、お客様の社内のサポートチームに必要な情報とツールを迅速に提供することができます。

Agilent Technologies

アジレントは、お客様の
サポート チームが必要とする
高度なツールを提供します。

必要な時はいつでも、電話サポートと故障診断を提供

弊社の電話サポートは、お客様が機器を最適な状態で稼働できるように、最新の情報と故障診断を提供します。難しい問題が発生した場合、アジレントのエスカレーション プロセスにより、**アジレントのエキスパート**はお客様の機器を迅速に復旧するサポートを行います。

レベル認証と教育ツールで、サービス エンジニアの技術レベルを向上

社内のサポート チームに質の高いトレーニングを受講させたいですか?アジレントの **5 日間集中の機器修理認証上級コース**をご検討ください。これは弊社のサービス エンジニア用トレーニングの短縮版で、提携サポート サポートサービスのお客様に対してのみ、追加費用にてご提供します。サービス ノートやサービス マニュアルなどのサポート関連資料を提供することで、社内のサポート チームは常に最新の知識にアクセスすることができます。必要に応じて、アジレントのその他のコースやお客様のサイトでのトレーニング、e-ラーニングへの参加もご検討いただけます。

修理時間の短縮、エスカレーションの管理、迅速な部品入手

アジレント サービス エンジニアは、初回訪問時に 85% 以上の機器を修理完了することをご存じでしたか?その高品質なサービスをより早く受けることができます。提携サポート サービスのお客様には、追加料金を支払うことで、**優先オンサイト修理**と**優先部品出荷**をご提供します。エスカレーションが必要な問題が発生した場合、アジレントは、お客様の問題を早急に解決するために最善を尽くしてプロセスを管理します。

アジレントと提携して、サポート チームにベストなサポートを

アジレント提携サポート サービスは、必要なサポートを提供するため、**お客様のニーズと予算に合わせた契約を提案**します。お客様が 10 台、20 台、またはそれ以上の機器のサポートが必要であっても、アジレントがお手伝いします。

アジレント提携サポート サービスの詳細は、
0120-477-111 にお電話いただくか、最寄りの
代理店にお問い合わせください。

本資料に記載の情報、説明、製品仕様等は予告なしに変更されることがあります。著作権法で許されている場合を除き、書面による事前の許可なく、本資料を複製、翻案、翻訳することは禁じられています。

アジレント・テクノロジー株式会社

© Agilent Technologies, Inc. 2007
Printed in Japan、July 1, 2007
5989-5457JAJP

Agilent Technologies